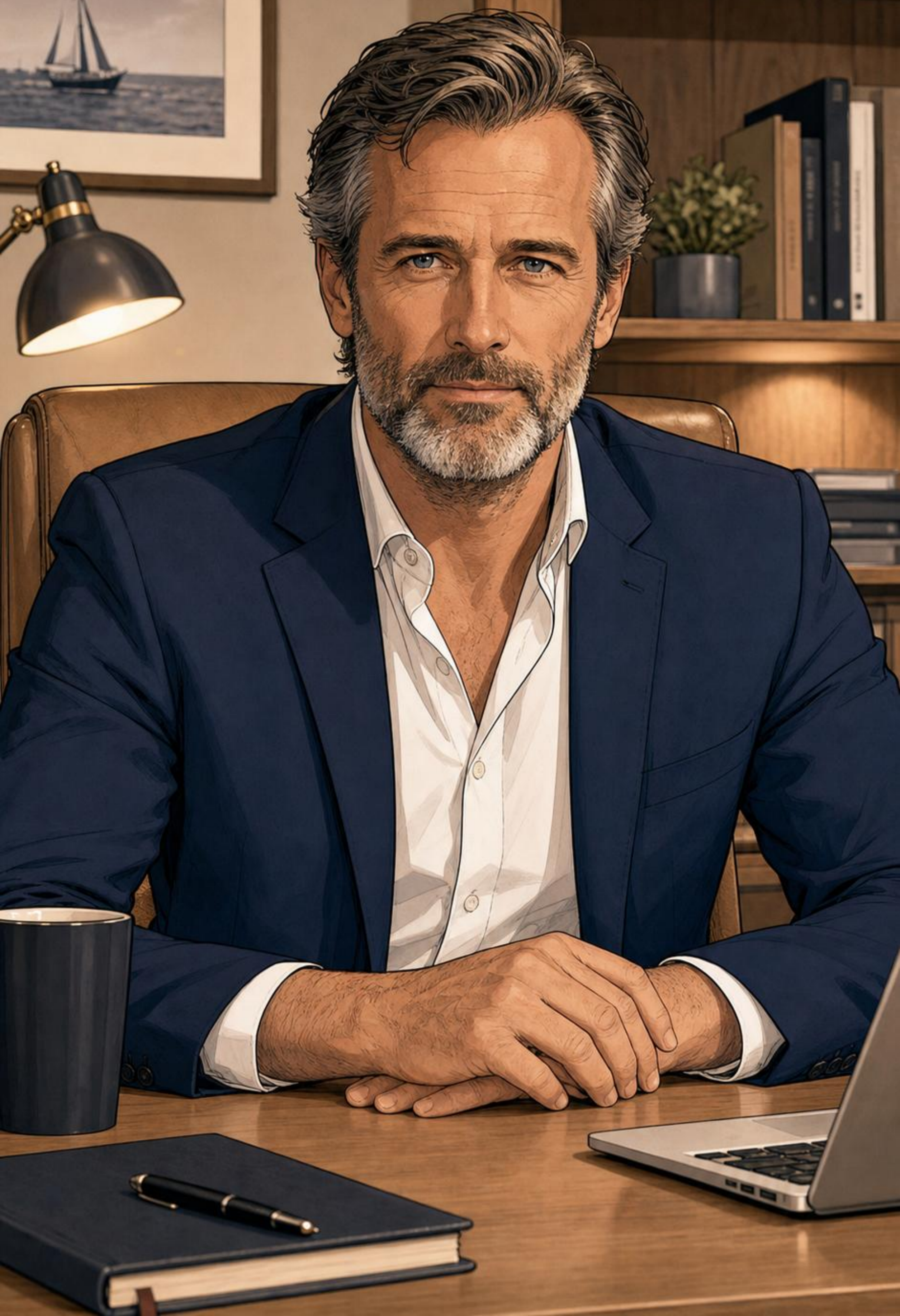



Narration : Le client ne prévient pas avant de partir. Il envoie des signaux. Mais personne ne les lit.





Il était mon plus gros client. 80 000 euros par an. Parti du jour au lendemain.


Du jour au lendemain ? Ou tu as raté les signaux depuis six mois ?

Quels signaux ?

CLIENTS

CONTRATS

SUIVI

An illustration of a man and a woman in a professional meeting. The man, on the left, has grey hair and a beard, wearing a blue suit jacket over a white shirt. He is gesturing with his right hand, showing three fingers. The woman, on the right, has dark hair and wears glasses and a light-colored blazer. She is holding a pen over an open notebook. On the table in front of them is a grey mug of coffee. The background shows a window with a view of a city and a wooden shelf with books and a plant.

C'est le plus
gros signal. Un nouveau
contact = un lien à
reconstruire.

J'ai attendu.

Deuxième signal :
les délais qui s'allongent.
Il mettait combien de temps
à répondre ?

Au début 24h.
Puis une semaine.

Et tu as
appelé pour
vérifier ?


Non. Il disait
qu'il était
débordé.

PLAN D'ACTION

- CLARTÉ
- RÉACTIVITÉ
- CONFIANCE
- ENGAGEMENT

Un client
qui commence à
parler prix sans raison
prépare une
comparaison. C'est le
moment d'agir, pas
d'attendre.





Troisième signal :
des petites plaintes
qui s'accumulent.


Il m'a dit deux fois
que le reporting n'était
pas clair. J'ai noté
mais je n'ai rien
changé.

Et il a vu que
tu n'avais pas
réagi.

Oui.

ENGAGEMENT
ÉCOUTE
CONFIANCE

PROJETS


A man with grey hair and a beard, wearing a dark blue suit and a white shirt, stands on the left. He is holding a document. A woman with brown hair in a ponytail, wearing glasses, a light beige blazer, a white shirt, and dark blue trousers, stands on the right. She is also looking at the document. They are in an office setting with bookshelves, a desk, and a window in the background. The man's speech bubble is at the top, the woman's first speech bubble is below it, the man's second speech bubble is to the left of the woman, and the woman's second speech bubble is below that.

Quatrième signal :
les questions sur les tarifs.
Il a demandé une révision
des prix ?

En septembre.
J'ai dit qu'on verrait
au prochain trimestre.

En septembre.
Tu as perdu
deux mois.

Je ne
savais pas.



Tu as découvert
un nouveau prestataire
sur un petit projet en août.
Tu as posé la question ?

Non. Je me
suis dit que c'était
juste un test.

C'était le début
de la fin. Et tu n'as
rien fait.

La revue trimestrielle anti-churn. Quatre questions, 30 minutes par client prioritaire. On commence maintenant.

1. Combien de signaux cumulés ce trimestre ?
2. Quels clients prioritaires à risque ?
3. Quelle action sous 7 jours ?
4. Qui suit et quand ?


La première : combien de signaux cumulés ce trimestre ?

Exactement.



Un client n'envoie pas
7 signaux. Il en envoie
3 ou 4. Et si personne
ne les lit, il part.



A detailed illustration of a middle-aged man with grey hair and a beard, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt. He is sitting at a wooden desk with his hands clasped. On the desk are a black notebook, a pen, and a black mug. A laptop is partially visible on the right. In the background, there is a bookshelf with books and a desk lamp. A speech bubble is positioned above the man's head, containing text.

Vous perdez
des clients sans
comprendre
pourquoi ?

Commencez par
un diagnostic
offert sur
laurentserre.com